

La traduzione di seguito è fornita solo a scopo informativo. In caso di discrepanze, incongruenze o conflitti tra la presente traduzione e l'ultima versione inglese aggiornata (anche a causa di ritardi nella traduzione), prevorrà la versione inglese.

Contratto sul Livello di Servizio di AWS Device Farm

Ultimo aggiornamento: 4 maggio 2022

Il presente Contratto sul Livello di Servizio di AWS Device Farm (“SLA”) è una politica che regola l’uso di AWS Device Farm (“Device Farm”) e si applica separatamente a ciascun account che utilizza Device Farm. In caso di conflitto tra i termini del presente SLA e i termini del [Contratto con il cliente di Amazon Web Services](#) o altro accordo con noi che disciplina l’utilizzo da parte dell’utente dei nostri Servizi (il “Contratto”), si applicano i termini e le condizioni del presente SLA, ma solo nella misura di tale conflitto. I termini in maiuscolo utilizzati nel presente documento ma non definiti avranno il significato stabilito nel Contratto.

Impegno di servizio

AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere Device Farm disponibile con una Percentuale di tempo di attività mensile, durante ogni ciclo di fatturazione mensile, di almeno il 99,9% (l’“Impegno di servizio”). Nel caso in cui Device Farm non soddisfi l’Impegno di servizio, l’utente avrà diritto a ricevere un Credito di servizio come descritto di seguito.

Crediti di servizio

I Crediti di servizio sono calcolati come percentuale degli addebiti totali pagati dall’utente per Device Farm per il ciclo di fatturazione mensile in cui la Percentuale di tempo di attività mensile è rientrata negli intervalli stabiliti nella tabella seguente:

Percentuale di tempo di attività mensile	Percentuale di Credito di servizio
Meno del 99,9% ma pari o superiore al 99,0%	10%
Meno del 99,0% ma pari o superiore al 95,0%	25%
Meno del 95,0%	100%

Eventuali Crediti di servizio verranno da noi applicati solo per i futuri pagamenti di Device Farm altrimenti dovuti dall’utente. A nostra discrezione, possiamo emettere il Credito di servizio sulla carta di credito utilizzata dall’utente per pagare il ciclo di fatturazione in cui si è verificata l’indisponibilità. I Crediti di servizio non daranno diritto ad alcun rimborso o altro pagamento da parte di AWS. I Crediti di servizio saranno applicabili ed emessi solo se l’importo del credito per il ciclo di fatturazione mensile applicabile è superiore a un dollaro (1 USD). I Crediti di servizio non possono essere trasferiti o applicati a nessun altro account. Salvo quanto diversamente previsto nel Contratto, l’unico ed esclusivo

rimedio a disposizione dell'utente per qualsiasi indisponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura di Device Farm da parte nostra è la ricezione di un Credito di servizio (se idoneo) in conformità ai termini del presente SLA.

Richiesta di credito e procedure di pagamento

Per ricevere un Credito di servizio, è necessario inviare un reclamo [aprendo un caso nell'AWS Support Center](#). Per essere idonea, la richiesta di credito deve pervenire a noi entro la fine del secondo ciclo di fatturazione dopo il quale si è verificato l'incidente e deve includere:

- (i) le parole “Richiesta di credito SLA” nella riga dell’oggetto;
- (ii) il ciclo di fatturazione e le regioni AWS per cui si richiedono i Crediti di servizio, insieme alla Percentuale di tempo di attività mensile per quella regione AWS per il ciclo di fatturazione e le date, gli orari e le Disponibilità specifiche per ogni intervallo di 5 minuti con una disponibilità inferiore al 99.9% in quella regione AWS per tutto il ciclo di fatturazione;
- (iii) i registri della richiesta dell’utente che documentano gli errori per l’interruzione dichiarata (qualsiasi informazione riservata o sensibile in questi registri deve essere rimossa o sostituita con asterischi).

Se la Percentuale di tempo di attività mensile di tale richiesta di credito viene confermata da noi ed è inferiore all’Impegno di servizio, emetteremo il Credito di servizio all’utente entro il ciclo di fatturazione successivo al mese in cui la richiesta si è verificata. La mancata presentazione della richiesta di credito e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l’esclusione dal beneficio del Credito di servizio.

Esclusioni dello SLA di AWS Device Farm

L’Impegno di servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di Device Farm o a qualsiasi altro problema di prestazioni di Device Farm: (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, incluso qualsiasi evento di forza maggiore o problemi di accesso a Internet o problemi correlati oltre il punto di demarcazione di Device Farm; (ii) derivanti da azioni o inazioni volontarie da parte dell’utente (ad es., scalabilità della capacità fornita, errata configurazione dei gruppi di sicurezza, configurazioni VPC o impostazioni delle credenziali, la disabilitazione delle chiavi di crittografia o il fatto di renderle inaccessibili, ecc.); (iii) derivanti dal mancato rispetto da parte dell’utente delle migliori pratiche descritte nella [Documentazione di Device Farm sul sito AWS](#); (iv) derivanti dall’apparecchiatura, software o altra tecnologia dell’utente; o (v) derivanti dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell’utente di utilizzare Device Farm in conformità al Contratto (collettivamente, le “Esclusioni dallo SLA di Device Farm”).

Se la disponibilità è influenzata da fattori diversi da quelli esplicitamente utilizzati nel nostro calcolo della Percentuale di tempo di attività mensile, possiamo emettere un Credito di servizio considerando tali fattori a nostra discrezione.

Definizioni

- La “disponibilità” è calcolata per ogni intervallo di 5 minuti come la percentuale di Richieste elaborate senza Errori da Device Farm. Se non si effettuano richieste in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.
- Per “Errore” si intende qualsiasi richiesta che restituisca un codice di errore 500 o 503.
- La “Percentuale di tempo di attività mensile” è calcolata come la media della Disponibilità per tutti gli intervalli di 5 minuti in un ciclo di fatturazione mensile. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile escludono i tempi di inattività derivanti direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dallo SLA di Device Farm.
- Una “Richiesta” è un’azione avviata dal cliente di un tipo specificamente elencato come supportato da Device Farm nella [Documentazione di riferimento dell'API di Device Farm](#) sul sito AWS.
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.